



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan : Perwira Bengkalis Kode Pos : 28751

Telp. (0766) 23615 Fax. (0766) 23615 E-Mail : Website : dpmptsp@bengkaliskab.go.id

Nomor : 500.16.7/ 241 /DPMPTSP
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Penyampaian Laporan
Penyelenggaraan PTSP Daerah
Triwulan II Tahun 2026.

Bengkalis, 31 Agustus 2026

Kepada Yth:

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di –

Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai penyelenggara perizinan berkewajiban menyusun Laporan Penyelenggaraan PTSP Daerah.

Sehubungan hal tersebut, dengan ini disampaikan sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintah, keterbukaan informasi publik, serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis sebagaimana laporan terlampir.

Demikian disampaikan, untuk dimaklumi dan terima kasih.



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

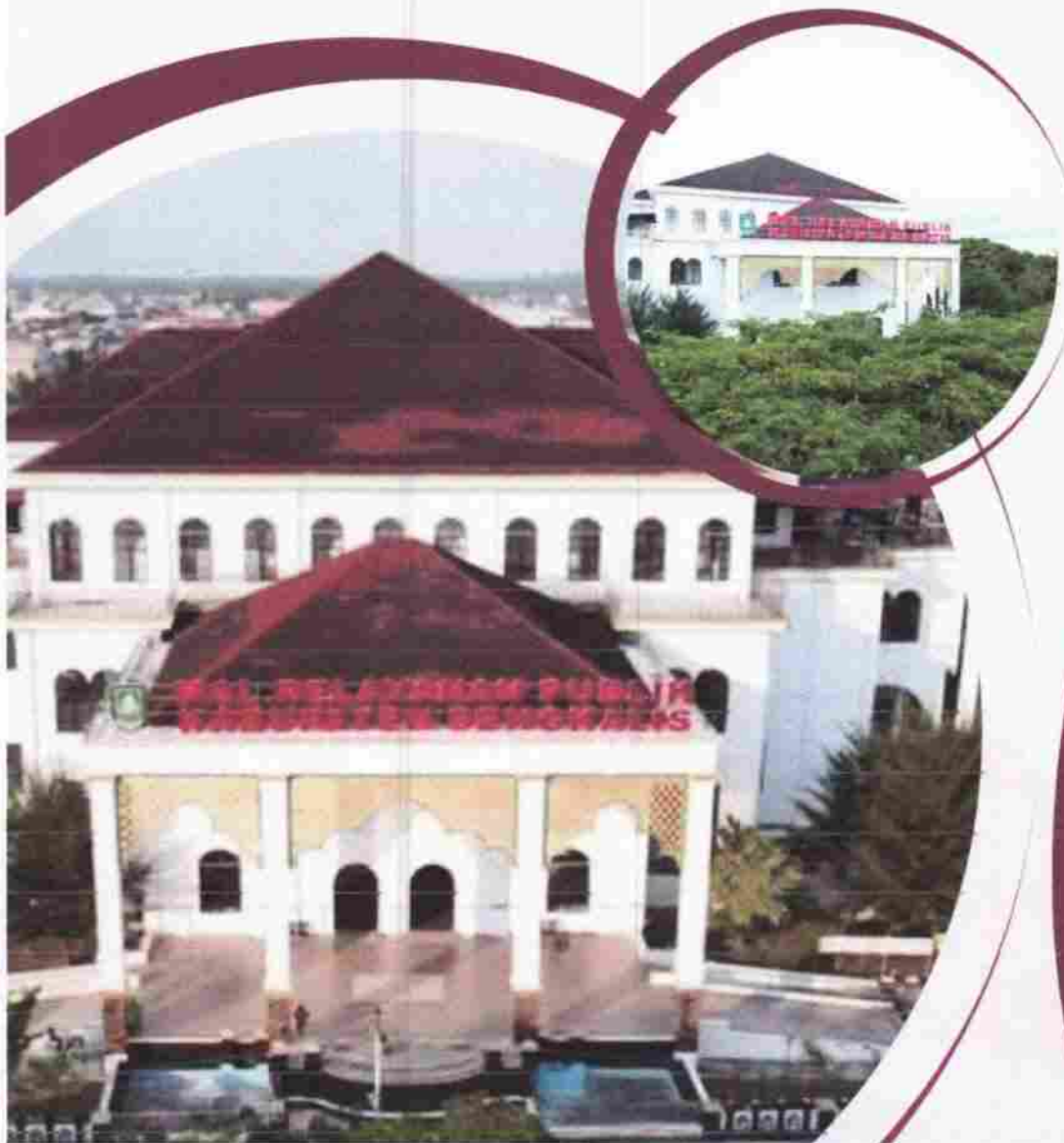
H. KHAIIR FAHRIZAL, S.T,M.P.W.K
Pembina Tk.IV/b)
NIP 198201182006041003

Tembusan disampaikan kepada Yth:
Bupati Bengkalis (sebagai laporan)



LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

TRIWULAN II TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2026 dapat terlaksana dan tersusun dengan baik.

Di dalam laporan penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2026 ini disajikan data-data sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Melalui laporan ini kami memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan PTSP Triwulan II Tahun 2026 termasuk kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang telah dilaksanakan.

Demikian laporan ini disusun, semoga bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis.

Bengkalis, 31 Agustus 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS,

H. KHAIRO FAHRIZAL, ST.M.P.W.K
PEMBINA TR.I (IV/b)
NIP 198201182006041003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Ruang Lingkup	2
1.4. Dasar Hukum	3
1.5. Sistematika Penyajian Laporan	5
 BAB II VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS	 7
2.1. Visi Kabupaten Bengkalis	7
2.2. Misi Kabupaten Bengkalis	7
 BAB III VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS	 8
3.1. Kelembagaan dan Struktur Organisasi	8
3.2. Pendelegasian Kewenangan	16
3.3. Sumber Daya Manusia	19
3.4. Sarana dan Prasarana	27
3.5. Maklumat Pelayanan	33
3.6. Standar Pelayanan	34
3.7. Standar Operasional Prosedur	34
3.8. Kode Etik Pelayanan Publik	35
3.9. Survei Kepuasan Masyarakat	39
3.10. Pengelolaan Pengaduan	43

3.11. Inovasi Layanan	49
A. Pelayanan Keliling	49
B. Aplikasi E- Pinter	50
C. MPP	51
D. MPPDN	52
3.12. Penyelenggaraan Penyuluhan	53
3.13. Penyederhanaan Jenis dan Prosedur	54
3.14. Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal	56
3.15. Jumlah Izin dan Non Izin Terbit	59
3.16. Realisasi Investasi	59
3.17. Kendala dan Solusi	60
BAB IV PENUTUP	62
4.1. Kesimpulan	62
4.2. Rekomendasi	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa Bupati/Walikota menyampaikan laporan perkembangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten/Kota Kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan dilaksanakan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen. Sasaran dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah yaitu terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk memenuhi kewajiban tersebut di atas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menyusun Laporan perkembangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah Tahun 2026 secara periodik (setiap triwulan) sebagai wujud tertib administrasi umum penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan informasi publik serta bahan evaluasi penilaian kinerja atas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Bengkalis.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2026 adalah untuk memberikan informasi kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang Penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis.

Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menuju pelayanan prima, professional, dan berintegritas;
3. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode April s.d. Juni Tahun 2026 (Triwulan II);
4. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan;
5. Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima serta meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup materi Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2026 memuat:

1. Pendahuluan;
2. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis;
3. Kelembagaan dan struktur organisasi;
4. Pendelegasian kewenangan;
5. Sumber Daya Manusia;

6. Sarana dan Prasarana;
7. Maklumat Pelayanan Publik, Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur;
8. Kode Etik Pelayanan;
9. Survei Kepuasan Masyarakat;
10. Pengelolaan pengaduan;
11. Inovasi layanan;
12. Penyelenggaraan penyuluhan;
13. Penyederhanaan jenis dan prosedur;
14. Pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
15. Jumlah izin dan nonizin terbit;
16. Rencana dan realisasi investasi; dan
17. Kendala dan solusi.

1.4. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan sebagai pedoman dalam Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis meliputi:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2024 tentang Kabupaten Bengkalis di Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 147);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 16);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2024 Nomor 1);
13. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

14. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 16 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
15. Peraturan Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

1.5. SISTEMATIKA PENYAJIAN LAPORAN

Laporan Kegiatan Pelayanan Perizinan ini terdiri dari 4 (empat) Bab antara lain:

BAB. I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Maksud dan Tujuan
- 1.3. Ruang Lingkup
- 1.4. Dasar Hukum
- 1.5. Sistematika Penyajian Laporan

BAB. II. VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS

- 2.1. Visi Kabupaten Bengkalis
- 2.2. Misi Kabupaten Bengkalis

BAB. III. PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS

- 3.1. Kelembagaan dan Struktur Organisasi
- 3.2. Pendelegasian Kewenangan
- 3.3. Sumber Daya Manusia
- 3.4. Sarana dan Prasarana
- 3.5. Maklumat Pelayanan
- 3.6. Standar Pelayanan
- 3.7. Standar Operasional Prosedur

- 3.8. Kode Etik Pelayanan Publik
- 3.9. Survey Kepuasan Masyarakat
- 3.10. Pengelolaan Pengaduan
- 3.11. Inovasi Layanan
 - A. Pelayanan Keliling
 - B. Aplikasi E- Pinter
 - C. MPP
 - D. MPPDN
- 3.12. Penyelenggaraan Penyuluhan
- 3.13. Penyederhanaan Jenis dan Prosedur
- 3.14. Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal
- 3.15. Jumlah Izin dan non izin terbit
- 3.16. Realisasi dan Investasi
- 3.17. Kendala dan Solusi

BAB. IV. PENUTUP

- 4.1. Kesimpulan
- 4.2. Rekomendasi

LAMPIRAN - LAMPIRAN

VISI DAN MISI KABUPATEN BENGKALIS

2.1. Visi Kabupaten Bengkalis

" TERWUJUDNYA KABUPATEN BENGKALIS YANG BERWARWAH,
MAJU DAN SEJAHTERA "

2.2. Misi Kabupaten Bengkalis

1. Mewujudkan Pengelolaan Potensi Keuangan Daerah, Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia yang Efektif dalam Memajukan Perekonomian;
2. Mewujudkan Reformasi Birokrasi serta Penguatan Nilai-nilai Agama dan Budaya melayu menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Masyarakat yang Berkarakter;
3. Mewujudkan Penyediaan Infrastruktur yang Berkualitas dan Mengembangkan Potensi Wilayah Perbatasan untuk Kesejahteraan Rakyat.

Program Unggulan

Untuk memperkuat capaian dari agenda prioritas daerah, ditetapkan 8 (delapan) program unggulan yang akan memberikan pengaruh besar terhadap masyarakat dan daerah, yakni:

1. Bantuan Keuangan Satu Milyar Satu Kecamatan, Satu Desa dan Satu Kelurahan;
2. Pemberdayaan Perempuan Berdaya Keluarga Sejahtera;
3. Beasiswa Pendidikan Khusus dan Berprestasi;
4. Akses Jaminan Sosial dan Kesehatan Total Bagi Masyarakat;
5. Optimalisasi Pelayanan Transportasi Antar Pulau;
6. Menjadikan Wisma Daerah Sebagai Rumah Aspirasi;
7. Pelayanan Sistem Kependudukan Berbasis Mobile;
8. Stimulus Ekonomi dan Peningkatan Lapangan Pekerjaan.

PENYELENGGARAAN PTSP KABUPATEN BENGKALIS

3.1. KELEMBAGAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

Sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta ketentuan Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, menyatakan bahwa Dinas merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan Daerah. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas, yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal serta tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, ditetapkan struktur organisasi sebagaimana bagan tupoksi berikut:

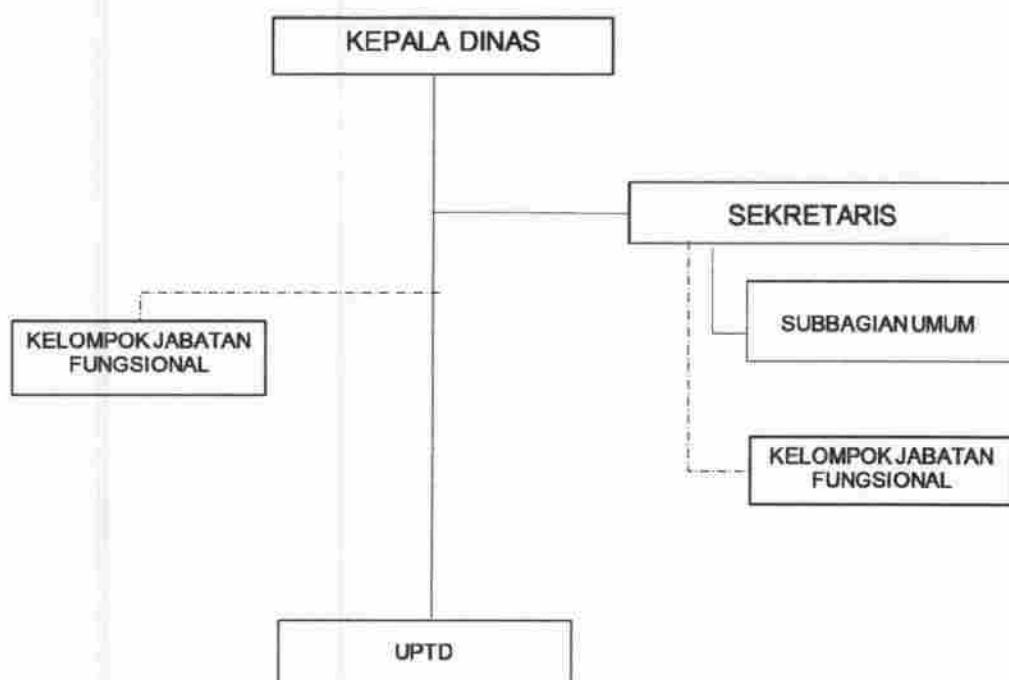
PERATURAN BUPATI BENGKALIS

NOMOR : 59 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI BENGKALIS NOMOR 93 TAHUN 2021 TENTANG KEDUDUKAN SUSUNAN ORGANISASI TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS



Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 59 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yakni sebagai berikut:

1. Kepala Dinas;

2. Sekretariat;

- (1) Sekretariat menyelenggarakan tugas pelayanan administrasi terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan, dan pengelolaan Barang Milik Daerah serta umum.
- (2) Untuk melaksanakan tugas Sekretariat menyelenggarakan fungsi:
 - a. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pelayanan administrasi dalam pengkajian, penyusunan dan pengusulan Rencana Strategis, Rencana Kerja Perangkat Daerah, Rencana Kerja Tahunan, Perjanjian Kinerja, dan Laporan Kinerja Pemerintah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - b. penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur, perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah serta kepegawaian dan umum;
 - c. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pelayanan administrasi keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum;
 - d. pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, kepegawaian dan umum;
 - e. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

(3) Dalam pelaksanaan tugas yang terkait dengan perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan Barang Milik Daerah, Sekretaris dibantu oleh Kelompok JF.

(1) Subbagian Umum menyelenggarakan tugas;

- a. Menyusun, perumusan dan pembagian tugas jabatan pelaksana serta uraian tugas jabatan dan uraian kegiatan Kelompok JF pada Subbagian Umum dan DPMPTSP;
- b. Perencanaan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Umum dan DPMPTSP;
- c. Penyusunan, pembinaan dan fasilitasi pelaksanaan standar Operasional prosedur subbagian umum dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan pada DPMPTSP;
- e. Pelaksanaan dan pengaturan fasilitas rapat, pertemuan dan upacara, serta kegiatan keprotokolan;
- f. Pengumpulan, penyusunan dan pengolahan bahan data informasi untuk kepentingan masyarakat;
- g. Pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor pada DPMPTSP;
- h. Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian, antara lain karpeg, karis/karsu, kartu askes/BPJS, taspen, pemberian penghargaan dan cinderamata, administrasi pernikahan dan perceraian pegawai, daftar hadir pegawai, surat izin cuti, surat perintah tugas, pelantikan pejabat, Penilaian Kinerja Pegawai, hukuman disiplin pegawai, kenaikan gaji berkala, validasi dan pemutakhiran data kepegawaian, penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan, pensiunan pegawai dan urusan kepegawaian lainnya;

- j. Pelaksanaan pengelolaan kearsipan antara lain melakukan pencatatan, pendistribusian, pendokumentasian dan pemeliharaan arsip;
- k. Pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pada Subbagian Umum; dan
- l. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang fungsional yang terbentuk dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya.

Jabatan Fungsional mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, Pejabat Administrator, atau Pejabat Pengawas yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan tugas Jabatan Fungsional.

Jabatan Fungsional melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan penugasan. Kebutuhan Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud ditetapkan dalam peta jabatan berdasarkan analisis tugas dan fungsi unit kerja, analisis jabatan, dan analisis beban kerja dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis, jenjang, dan pembinaan Jabatan Fungsional sebagaimana diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

TUGAS DAN FUNGSI KELOMPOK JF DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENGKALIS

1. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyusunan Program;
2. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Keuangan dan Perlengkapan;
3. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Perencanaan Penanaman Modal;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Deregulasi Penanaman Modal;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemberdayaan Usaha.
4. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Promosi Penanaman Modal:
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.
5. Koordinator Kelompok JF Penanaman Modal Substansi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal:
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pemantauan dan Pelaksanaan Penanaman Modal;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pembinaan dan Pelaksanaan Penanaman Modal;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Pengolahan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
6. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A meliputi sektor pendidikan, kesehatan, sosial, perdagangan, perindustrian, tenaga kerja dan transmigrasi, koperasi, usaha kecil dan menengah, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata dibantu:

- a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/I meliputi sektor kesehatan, koperasi, usaha kecil dan menengah;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/II meliputi sektor pendidikan, sosial, tenaga kerja dan transmigrasi;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan A/III meliputi sektor perdagangan, perindustrian, kepemudaan dan olahraga, kebudayaan dan pariwisata.
7. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B meliputi sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika, perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip, lingkungan hidup, tanaman pangan, holtikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral dalam pelaksanaan fungsinya dibantu:
- a. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/I meliputi sektor sektor pekerjaan umum, dan penataan ruang, perumahan dan kawasan pemukiman dan pertanahan, komunikasi dan informatika.
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/II meliputi sektor perhubungan, perikanan, perpustakaan dan arsip.
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Substansi Penyelenggara Pelayanan Perizinan Berusaha dan nonperizinan B/III meliputi sektor sektor lingkungan hidup, tanaman pangan, holtikultura dan peternakan, perkebunan, energi dan sumber daya mineral.

8. Koordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan, dalam melaksanakan fungsinya dibantu:
 - a. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pengaduan dan Informasi Layanan;
 - b. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan;
 - c. Subkoordinator Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu Substansi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.

4. TIM TEKNIS

Tim teknis terdiri dari pejabat yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidangnya dan berasal dari satuan kerja perangkat daerah terkait yang menyelenggarakan pelayanan perizinan. Tim teknis memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan kepada Kepala Dinas melalui dan dengan satuan kerja perangkat daerah terkait;

- (1) Tim Teknis mempunyai tugas menyiapkan rekomendasi atas penerbitan perizinan berusaha; dan
- (2) Tim Teknis beranggotakan perangkat daerah teknis terkait yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan bidangnya, diusulkan oleh perangkat daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 603/KPTS/VII/2023 tentang Penunjukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.2. PENDELEGASIAN KEWENANGAN

Komitmen Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mendorong peningkatan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien diwujudkan dengan disahkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mensyaratkan pelayanan perizinan dan nonperizinan dilakukan dalam satu tempat dan satu pintu. Melalui kebijakan ini, diharapkan penyelenggaraan pelayanan terutama bidang perizinan kian cepat, mudah, dan murah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Perpres Nomor 97 Tahun 2014 Pasal 1 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Dilihat dari tujuan pembentukannya, PTSP diharapkan dapat menjadi sebuah instansi yang mampu menjembatani antara dunia birokrasi dan dunia usaha swasta.

Dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Bengkalis berkomitmen meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi. Salah satu hal utama yang telah dilakukan adalah dengan peningkatan kualitas layanan dan kelembagaan perizinan dengan telah menetapkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 16 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagian besar pengurusan izin dilakukan secara online yang dikenal dengan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Sistem OSS menstandarkan sistem perizinan yang tersebar di K/L/D.

Kemudahan akses Sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan secara online berbasis internet/web melalui : <http://oss.go.id>. Self Assessment Sistem OSS memberikan kepercayaan (*trust*) kepada pelaku usaha dengan menerbitkan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum berlaku efektif. Proses penyelesaian komitmen izin tersebut dilakukan oleh pelaku usaha di luar Sistem OSS pada instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai kewenangannya. Dengan mengacu pada dasar hukum diatas maka, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bengkalis melakukan penyesuaian regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) dalam penerapan OSS (*online single submission*). Izin yang pengurusannya belum ada dalam sistem OSS, dapat diproses menggunakan aplikasi **SiCantik Cloud** (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik).

Adapun jenis perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan tersebut sebagai berikut :

JENIS PELAYANAN	
I. PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO BER-KBLI	
II. PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO NON KBLI	
III. PERIZINAN NON BERUSAHA NON KBLI	
1. PEKERJAAN UMUM	1. PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG); 2. PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG (PKKPR).
2. KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1. IZIN REKLAME BERKONSTRUKSI MENEMPEL PADA BANGUNAN; 2. IZIN REKLAME BERKONSTRUKSI MENGGUNAKAN TIANG; 3. IZIN REKLAME MINI BILLBOARD; 4. IZIN REKLAME TIDAK BERKONTRUKSI.
3. PENDIDIKAN	1. IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN; 2. IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN NON FORMAL.

4. SOSIAL	1. IZIN PENGUMPULAN UANG DAN BARANG; 2. IZIN OPERASIONAL LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS).
5. KEARSIPAN	IZIN PENGGUNAAN ARSIP YANG BERSIFAT TERTUTUP YANG DISIMPAN DILEMBAGA KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN BENGKALIS
6. LINGKUNGAN HIDUP	1. SKKL; 2. PKPLH; 3. SPPL.
7. KESEHATAN	1. IZIN PRAKTIK DOKTER; 2. IZIN KERJA PEREKAM MEDIS; 3. IZIN PRAKTIK BIDAN; 4. IZIN PRAKTIK APOTEKER; 5. IZIN PRAKTIK PERAWAT; 6. IZIN PRAKTIK PENATA ANASTESI; 7. IZIN PRAKTIK FISIOTERAFIS; 8. IZIN PRAKTIK REFRAKSIONIS OPTISIEN DAN OPTOMETRIS; 9. IZIN PRAKTIK RADIOGRAFER; 10. IZIN KERJA TENAGA SANITARIAN; 11. IZIN PRAKTIK OKUPASI TERAPIS; 12. IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI; 13. IZIN PRAKTIK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK; 14. IZIN PRAKTIK TERAFIS GIGI DAN MULUT; 15. IZIN PRAKTIK TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN; 16. IZIN TUKANG GIGI; 17. IZIN KERJA PRAKTIK TERAPI WICARA; 18. IZIN KERJA TEKNISI GIGI; 19. IZIN DAN PENYELENGGARAAN PRAKTIK PSIKOLOGI KLINIS; 20. IZIN PRAKTEK DOKTER INTERNSHIP; 21. IZIN PRAKTEK DOKTER RESIDEN; 22. IZIN OPERASIONAL PUSKESMAS; 23. OPERASIONAL UPTD LABOR KESEHATAN MASYARAKAT; 24. IZIN OPERASIONAL UPTD INSTALASI FARMASI DAN LOGISTIK KESEHATAN; 25. IZIN OPERASIONAL RSUD NON BLUD.

8. KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT	SURAT KETERANGAN PENELITIAN
9. KETENAGAKERJAAN	IZIN USAHA LEMBAGA PENEMPATAN TENAGA KERJA SWASTA
10. PERTANIAN	1. IZIN PRAKTEK DOKTER HEWAN; 2. IZIN PRKATEK PARAMEDIK VETERINER.
11. PERHUBUNGAN	PERSETUJUAN PENGOPERASIOAN KAPAL ANGKUTAN PENYEBRANGAN
IV. NONPERIZINAN	
1. SOSIAL	TANDA DAFTAR LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) ATAU ORGANISASI SOSIAL (ORSOS)
2. PERHUBUNGAN	1. PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN PENYEBRANGAN ; 2. PERSETUJUAN HASIL ANALISIS DAMPAK LALU LINTAS (ANDALALIN)
PENUGASAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN KEWENANGAN PUSAT KEPADA KABUPATEN	
1. LINGKUNGAN HIDUP	1. SKKL 2. PKPLH

3.3. SUMBER DAYA MANUSIA

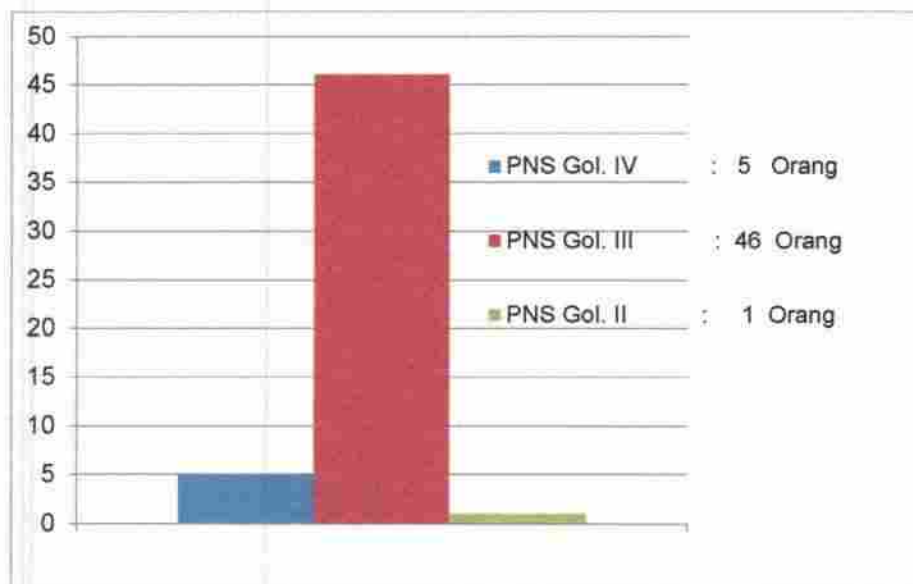
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis didukung oleh sumber daya manusia (SDM) sebanyak 70 (Tujuh puluh) orang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, 3 (tiga) orang pada UPT Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kecamatan Mandau, dan 2 (dua) orang pada UPT Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kecamatan Bukit Batu. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memiliki 42 (empat puluh dua) orang tenaga Non ASN (*Outsourcing*) terdiri dari:

1. 34 (tiga puluh empat) orang tenaga Non ASN (*Outsourcing*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
2. 8 (delapan) orang tenaga Non ASN (*Outsourcing*) pada UPT Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kecamatan Mandau.

Komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menurut data terakhir Triwulan I Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

a. Berdasarkan Status Kepangkatan

1. ASN	:
Golongan IV	: 5 Orang
Golongan III	: 46 Orang
Golongan II	: <u>1 Orang</u>
JUMLAH	: 52 Orang



2. PPPK DAN PPPK PARUH WAKTU

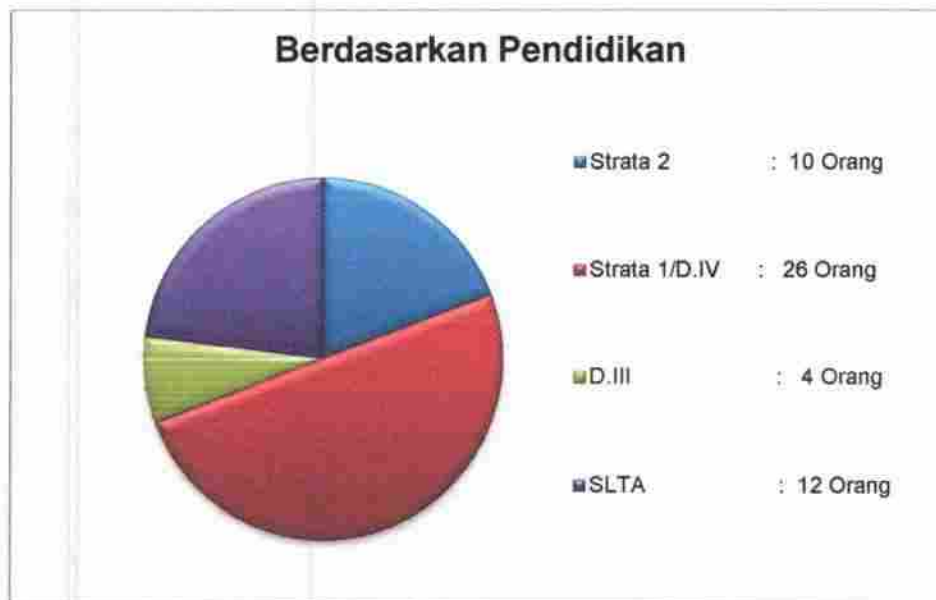


3. NON ASN (Outsourcing)

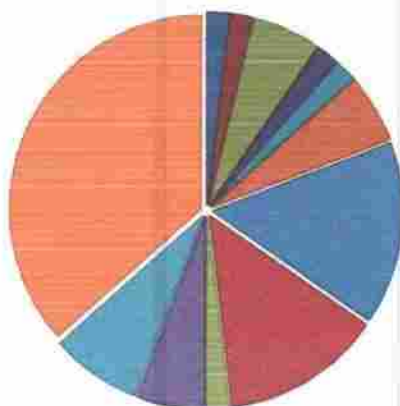


b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Strata 2	: 10 Orang
Strata 1/D.IV	: 26 Orang
D.III	: 4 Orang
SLTA	: <u>12 Orang</u>
Jumlah	: 52 Orang



BERDASARKAN ESELONISASI



■ Eselon II.b	: 1 Orang
■ Eselon III.a	: 1 Orang
■ Eselon IVa	: 3 Orang
■ Eselon IVb	: 1 Orang
■ Penata Perizinan Ahli Madya	: 1 Orang
■ Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya	: 3 Orang
■ Penata Perizinan Ahli Muda	: 8 Orang
■ Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	: 7 Orang
■ Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda	: 1 Orang
■ Penata Perizinan Ahli Pertama	: 3 Orang
■ Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama	: 4 Orang
■ Pelaksana	: 19 Orang

c. Berdasarkan Eselonisasi

Eselon II.b	:	1 Orang
Eselon III.a	:	1 Orang
Eselon IVa	:	3 Orang
Eselon IVb	:	1 Orang
Penata Perizinan Ahli Madya	:	1 Orang
Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya	:	3 Orang
Penata Perizinan Ahli Muda	:	8 Orang
Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	:	7 Orang
Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda	:	1 Orang
Penata Perizinan Ahli Pertama	:	3 Orang
Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama	:	4 Orang
Pelaksana	:	<u>19 Orang</u>
Jumlah	:	52 Orang

d. PPPK dan PPPK Paruh Waktu

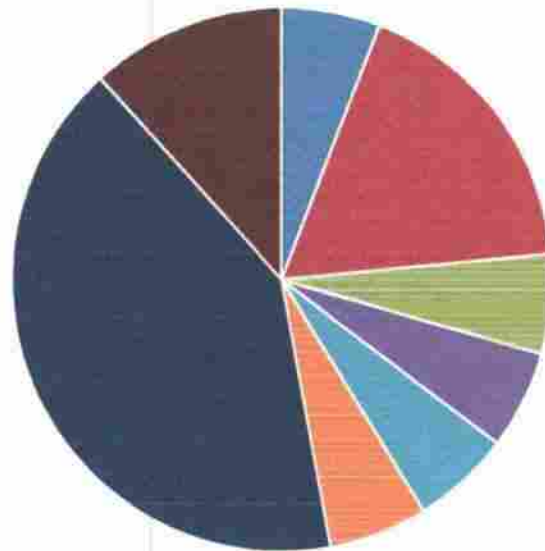
a. PPPK

1. Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	: 1 orang
2. Pranata Komputer Ahli Pertama	: 3 orang
3. Perencana Ahli Pertama	: 1 orang
4. Penata Layanan Operasional	: 1 orang
5. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	: 1 orang
6. Analis Kebijakan Ahli Pertama	: 1 Orang
Jumlah	: 8 Orang

b. PPPK Paruh Waktu

1. Penata Layanan Operasional	: 7 Orang
2. Operator Layanan Operasional	: 2 Orang
Jumlah	: 9 Orang

PPPK dan PPPK Paruh Waktu



■ Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	: 1 Orang
■ Penata Komputer Ahli Pertama	: 3 Orang
■ Perencana Ahli Pertama	: 1 Orang
■ Penata Layanan Operasional	: 1 Orang
■ Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	: 1 Orang
■ Analisis Kebijakan Ahli Pertama	: 1 Orang
■ Penata Layanan Operasional	: 7 Orang
■ Operator Layanan Operasional	: 2 Orang

3.4. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai berikut:

1. Kantor depan/*front office*:

- a. loket penerimaan;
- b. loket penyerahan;
- c. loket informasi;
- d. loket pengaduan;
- e. layanan mandiri;
- f. ruang pengaduan, konsultasi dan aspirasi;
- g. klinik laksana;
- h. loket prioritas.

2. Kantor belakang/*back office*:

- a. ruang pemrosesan;
- b. ruang tunggu;
- c. ruang server;
- d. toilet/kamar mandi.

3. Ruang pendukung:

- a. ruang tunggu;
- b. ruang laktasi;
- c. ruang bermain anak;
- d. ruang arsip;
- e. ruang Hening;
- f. ruang tunggu prioritas;
- g. tempat parkir;
- h. tempat ibadah (musholla);
- i. ruang Investasi;
- j. ruang serbaguna.

4. Alat/fasilitas pendukung:

- a. leaflet;
- b. perangkat komputer, printer, dan scanner;
- c. mesin antrian;
- d. alat pengukur kepuasan layanan;
- e. kotak pengaduan;
- f. mesin fotokopi;
- g. kamera pengawas (CCTV);
- h. koneksi internet;
- i. laman/website dan e-mail;
- j. alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible powersupply (UPS)*;
- k. alat pemadam kebakaran;
- l. pendingin ruangan;
- m. televisi;
- n. banner;
- o. petunjuk arah lokasi; dan
- p. alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

LAMPIRAN SARANA DAN PRASARANA

Ruang Front Office dan Ruang Tunggu



Ruang bermain anak



Mesin antrian



Penitipan Jaket dan Helm



Kotak pengaduan



CCTV



BANNER



TOILET



**ALAT PEMADAM
KEBAKARAN**



**PARKIR KENDARAAN RODA DUA, PARKIR
KENDARAAN RODA EMPAT DAN PARKIR
DISABILITAS**





3.5. MAKLUMAT PELAYANAN

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah mewajibkan penyelenggara PTSP daerah di tingkat propinsi maupun kabupaten/kota untuk membentuk maklumat pelayanan publik perizinan dan nonperizinan.

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta wajib dipublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan telah menetapkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 609/KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Publik Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.



3.6. STANDAR PELAYANAN (SP)

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Bupati Bengkalis melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menerbitkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 608 /KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.7. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Proses Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP sesuai Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 607/ KPTS/VII/2023 Tanggal 27 Juli 2023 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan bertujuan memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dalam penerbitan izin yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.8. Kode Etik Pelayanan Publik

Kode Etik Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 299/KPTS/VII/2020 mengatur tentang Kode Etik Pelayanan dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, bertujuan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah yang bersih (*clean government*), berdaya guna dan berhasil guna.

Kode etik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan pedoman tertulis yang mencakup norma-norma perilaku yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis baik dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi maupun dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Ditetapkannya kode etik pelayanan publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah untuk mengawasi dan mengevaluasi perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam rangka mendorong peningkatan kinerja serta keharmonisan antar pribadi baik di dalam maupun di luar lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Kode Etik Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

- a. bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- b. setia dan taat kepada Negara Kesatuan dan Pemerintah Republik Indonesia, yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- c. tanggap, terbuka, dan jujur dan akurat serta tepat waktu, dalam melaksanakan setiap kebijakan dan program pemerintah;

- d. menjaga nama baik Korp Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- e. memiliki integritas tinggi dan tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang, serta tidak melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melakukan pungutan yang tidak sah dalam memberikan pelayanan perizinan;
- f. tidak menerima pemberian/gratifikasi dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian pelayanan perizinan;
- g. saling menghormati, mampu bekerjasama, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang harmonis sesama pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
- h. memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- i. senantiasa berpikir positif, kreatif, responsif, dan inovatif untuk kelancaran dan peningkatan pelaksanaan tugas; dan
- j. profesionalisme dan selalu berusaha untuk mencapai hasil yang terbaik bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

Etika Pelayanan

Etika Pelayanan meliputi:

a. Disiplin

Disiplin dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moral serta tidak melanggar ketentuan perundang-undangan.

b. Cepat

Cepat dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang sudah ditentukan.

c. Tegas

Tegas dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi, dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

d. Sopan

Sopan dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan.

e. Ramah dan Simpatik

Ramah dan simpatik dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

f. Adil/Tidak Diskriminatif

Adil/Tidak Diskriminatif dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

g. Terbuka dan Jujur

Terbuka dan jujur dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.

h. Loyal

Loyal dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

i. Sabar

Sabar dilakukan dengan cara menahan emosi apabila muncul permayaan dan/atau perilaku pengguna jasa layanan publik yang dapat menyinggung perasaan dan/atau menciptakan kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan publik.

j. Kepatuhan

Kepatuhan dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan.

k. Teladan

Teladan dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan.

l. Komunikatif

Komunikatif dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

m. Kreatif

Kreatif dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

n. Bertanggung Jawab

Bertanggung jawab dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

o. Obyektif

Obyektif dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan perizinan dan nonperizinan.

Tujuan Penetapan Kode Etik sebagai berikut:

1. Terwujudnya budaya kerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya;
2. Terwujudnya peningkatan kinerja dan keharmonisan hubungan antar pribadi baik di dalam maupun di luar Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Terwujudnya pelayanan prima atas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

3.9. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Perangkat Daerah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik/masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sementara kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. (Tabel survey kepuasan masyarakat terlampir)

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
4. Bahan masukan dan informasi untuk Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bengkalis, guna bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Ruang lingkup Pengukuran IKM yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis meliputi kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun dimensi-dimensi kepuasan masyarakat yang diukur meliputi:

- ❖ Dimensi kesesuaian persyaratan;
- ❖ Dimensi kemudahan prosedur;
- ❖ Dimensi ketepatan waktu;
- ❖ Dimensi kewajaran biaya;
- ❖ Dimensi hasil pelayanan;
- ❖ Dimensi kemampuan petugas;
- ❖ Dimensi sikap petugas;
- ❖ Dimensi pengaduan;
- ❖ Dimensi prasarana dan sarana.

Variabel Pengukuran IKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan/ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sudah ditetapkan berdasarkan Perda/ kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat yang berlaku;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. Kemampuan/kompetensi Petugas

Kemampuan petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Sikap/perilaku Pelaksana

Sikap pelaksana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung);

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah keaktifan unit layanan menanggapi keluhan publik.

3.10. PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Pengelolaan pengaduan masyarakat memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya seperti kontrol sosial yang berfungsi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Agar pengaduan masyarakat dapat berfungsi efektif sebagai kontrol sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif, dan tuntas serta dapat dipertanggung jawabkan. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yang disampaikan oleh masyarakat, dalam memberikan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun.

Adapun dasar hukum pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 16 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

B. Sarana dan Prasarana Pengaduan Masyarakat



Pengaduan Pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis antara lain:

1. Penyampaian secara lisan disampaikan kepada Petugas pengelola pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
2. Melalui kotak pengaduan yang dialamatkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
3. Melalui nomor layanan **081368610005**, e-Mail **pengaduan.dpmpspbks@gmail.com**, Facebook: **Dpmpsp Kabupaten Bengkalis** dan Instagram: **dpmpsp_kab.bengkalis**;
4. Melalui **SP4N-LAPOR BENGKALIS**<spasi>**ADUAN** kirim SMS ke **1706**;

C. Mekanisme Pengaduan

Sistem prosedur penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilakukan sebagai berikut:

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui ruang konsultasi pengaduan, *sms/ WA social media, e-Mail, angket*;
2. Petugas menerima pengaduan, mencatat penjelasan serta menverifikasi data pengaduan sesuai ketentuan;
3. Pemohon mendapat penjelasan atas pengaduan apabila sesuai data pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;

4. Petugas penanganan pengaduan membuka data/catatan atau entry, guna memastikan apa yang dilaporkan benar ada kaitannya dengan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
5. Apabila telah sesuai dengan data entry, maka diselesaikan dengan segera dan dicatat pada buku data, bahwa sudah selesai dan membuat laporan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
6. Apabila tidak dapat diselesaikan dengan segera, maka Tim Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan akan melakukan analisa penyebabnya;
7. Setelah mengetahui permasalahannya dan ternyata terdapat kekurangan pada persyaratan yang diajukan pemohon, maka petugas menginformasikan kepada pemohon untuk melengkapi syarat tersebut, namun apabila kesalahan terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, maka tim Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan perlu mengambil tindakan dengan berkoordinasi melalui tim teknis;
8. Setelah berkoordinasi dengan tim teknis dan tindakan penyelesaian masalah telah diperbolehkan, maka selanjutnya diverifikasi oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Apabila telah diselesaikan, maka dibuatkan surat pernyataan puas oleh pemohon. Begitu pula sebaliknya, apabila pemohon tidak puas maka akan dilaporkan kembali melalui Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
9. Dalam menyelesaikan tindakan penyelesaian masalah, dapat dikoordinasikan melalui tim teknis dan Tim PTSP Dinas pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;
10. Petugas menyiapkan dan membuat laporan kepada Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengenai hasil penyelesaian penanganan pengaduan.

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pintu Satu Kabupaten Bengkalis dapat digambarkan dalam *flowchart* berikut ini;



Pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan terbagi ke dalam 3 tahap yaitu:

1. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat belum masuk dalam kategori perizinan;
2. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah dalam proses perizinan;
3. Perizinan dan nonperizinan yang disampaikan oleh masyarakat sudah memiliki izin.

D. Tata cara penyelesaian pengaduan:

- a. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang secara langsung dimeja pengaduan diterima oleh petugas pelayanan (*Front Office*) pada jam kerja;
- b. Pengaduan masyarakat harus sudah diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti;
- c. Untuk penanganan pengaduan masyarakat yang bukan menjadi substansi akan disampaikan ke satuan unit yang terkait untuk ditangani oleh satuan unit tanpa memerlukan koordinasi dengan satuan unit lainnya. Penyelenggaraan penanganan pengaduan harus melaksanakan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang di terima serta menyampaikan hasilnya kepada penerima pelayanan sebagai pelapor atau paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan masyarakat diterima oleh satuan/unit kerja;
- d. Untuk penanganan pengaduan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis atau yang penyelesaiannya memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima, satuan/unit kerja harus menyampaikan hasil penanganan terhadap pengaduan yang diterima kepada penerima layanan selaku pelapor.

E. Prosedur penanganan pengaduan secara langsung dan tidak langsung

1. Secara Langsung

Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilaksanakan dengan mengunjungi langsung Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis pada hari jam kerja dengan mengisi formulir di meja pengaduan.

2. Secara tidak langsung:

a. Surat; dan

- b. Teknologi informasi yaitu melalui, e-Mail pengaduan.dpmpspbks@gmail.com, Facebook dpmpsp Kabupaten Bengkalis, Instagram dpmpsp.kabupaten bengkalis, SP4N- LAPOR! (BENGKALIS<spasi>ADUAN kirim SMS ke 1708) dan Kotak Pengaduan.

3.11. INOVASI LAYANAN

A. Pelayanan Keliling

Pelayanan Keliling Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis merupakan program jemput bola untuk mempermudah masyarakat dan pelaku UMKM mengurus perizinan berusaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) tanpa harus datang langsung ke kantor induk di ibukota kabupaten.

Tujuan dan Manfaat

- Membantu pengurusan izin usaha atau UMKM secara langsung di tingkat kelurahan, desa, atau kecamatan;
- Menghemat biaya dan waktu perjalanan warga yang jauh dari pusat kota Bengkalis;
- Proses pelayanan sifatnya cepat, mudah, transparan, dan gratis (tanpa dipungut biaya).

Jenis Layanan Utama

- Pembuatan dan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB);
- Konsultasi perizinan dan non-perizinan;
- Pendampingan teknis sistem perizinan berbasis elektronik (Online Single Submission/OSS) dan melayani berbagai izin non-OSS.

B. Aplikasi Perizinan e-Pinter

Aplikasi e-Pinter telah dibangun pada Tahun 2017, sampai saat ini terus dikembangkan dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, sehingga sasaran utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan dapat tercapai secara optimal, karena informasi dan layanan yang diberikan dapat diakses secara online kapan saja dan dimana saja melalui media internet.

Aplikasi e-Pinter ini bertujuan agar masyarakat dapat mengurus perizinan secara realtime melalui media internet. Aplikasi e-Pinter juga dilengkapi dengan:

1. Modul *Tracking System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui posisi perizinan dan nonperizinan setiap saat;
2. Modul *Warning System*, memudahkan pemohon untuk mengetahui apabila izin yang dimiliki sudah habis masa berlakunya;
3. Modul SMS, agar pemohon dapat mengetahui apabila status perizinan diterima atau ditolak, serta status perizinan telah selesai dan dapat diambil;
4. Layanan pengaduan online, merupakan instrumen bagi pemohon untuk menyampaikan setiap keluhan atau kekurangan dari layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; dan
5. E-Signature (*Tanda Tangan Digital*), memudahkan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menandatangani draf SK Izin/Sertifikat dimana saja secara online;
6. Modul Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terintegrasi dengan aplikasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, merupakan pengecekan pemenuhan kewajiban perpajakan pemohon.

Adapun manfaat dan tujuan dari peranan Aplikasi e-Pinter terhadap pelayanan publik yaitu:

1. Membantu jalannya sistem pemerintahan yang *e-government* dengan penggunaan teknologi secara menyeluruh;
2. Membantu menyelesaikan permasalahan perizinan dan nonperizinan yang dihadapi oleh pelaku usaha;
3. Menjadi sumber kemajuan daerah yang sangat menentukan daya saing daerah, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan mutunya;
4. Membangun karakter yang jujur, bertanggung jawab, transparan dan akuntabel dan mampu meningkatkan *information literacy* yang baik dengan didukung oleh data dan fakta; dan
5. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik.

C. Mal Pelayanan Publik

MPP dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan serta dapat meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

48 Instansi yang bergabung di MPP

Instansi Pusat/Vertikal	Instansi Kabupaten/Kota	Instansi Provinsi	Perusahaan BUMN	Perusahaan BUMD
Kejaksaan, Kepolisian, Kodim, Kementerian Agama, Pengadilan Agama, Pengadilan Negeri, Imigrasi, KPP Pratama, BPN, Bea Cukai	DPMTSP, Desdukcapil, Disperindag, Diskop UKM, Disnaker, Dinas Pendidikan, Dishub, PUPR, Dispersip, DPPPA, Dinkes, Dinsos, DLH, Bapenda, Kesbangpol, Bagian Hukum, Beznas, Kadin, FKUB, PPNI, DWP, DPMTSP, HIPMI, Dekranasda, BCN, Gekrafis	DPMTSP Provinsi Riau, Bapenda Provinsi Riau, Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, PT. Taspen, PT. PLN, BNI, Bank Mandiri, BSI, BRI	PDAM, PT. Bank Riau Kepri Syariah

D. Mal Pelayanan Publik Digital Nasional (MPPDN Versi 2.0)

Mal Pelayanan Publik Digital Nasional adalah platform pelayanan publik terintegrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan dan administrasi secara daring (online).

Kabupaten Bengkalis resmi ditetapkan sebagai salah satu daerah piloting (percontohan) nasional dalam penerapan Mal Pelayanan Publik Digital Nasional (MPPDN). Penandatanganan Keputusan bersama tentang Penyelenggaraan Perizinan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan di Kabupaten/Kota melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital Nasional, yang digelar di Gedung Kementerian Kesehatan di Jakarta pada tanggal 9 September 2025 oleh Bupati Bengkalis.

Implementasi awal piloting MPPDN di Kabupaten Bengkalis secara khusus difokuskan pada integrasi perizinan sektor kesehatan, yaitu: Surat Izin Praktik (SIP) untuk Tenaga Medis (dokter dan dokter gigi), Surat Izin Praktik (SIP) untuk Tenaga Kesehatan (perawat, bidan, apoteker, dll).

3.12. PENYELENGGARAAN PENYULUHAN

Pada Tahun 2025 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis melaksanakan kegiatan penyelenggaraan Bimbingan Teknis Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang dilaksanakan di Kecamatan Mandau, Kecamatan Bengkalis, Kecamatan Rupert, Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Bathin Solapan.

Konsep Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengedepankan prinsip "*Trust but Verify*" yakni dengan mempermudah proses penerbitan perizinan berusaha namun memperkuat pengawasan pelaksanaan kegiatan usaha, dalam arti Pemerintah akan memberikan kepercayaan (*trust*) kepada para pelaku usaha dengan memberikan berbagai kemudahan dan kecepatan dengan berbagai terobosan dalam mendapatkan perizinan berusaha, tetapi di saat yang bersamaan, Pemerintah juga mendorong penguatan pada pelaksanaan pengawasan (*but verify*) dalam pelaksanaan kegiatan usaha.

Penyederhanaan perizinan berusaha yang dilakukan ini, diharapkan mampu mendorong peningkatan investasi dan memacu pertumbuhan kegiatan berusaha sehingga pada gilirannya bisa membuka berbagai lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan nasional Indonesia.

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka memberikan pemahaman tentang ketentuan Penanaman Modal dan Teknis Perizinan Berusaha, sehingga perizinan yang dimiliki pelaku usaha telah mengikuti ketentuan Perizinan Berusaha Berbasis risiko, dan pelaku usaha dapat melaksanakan persyaratan dan/atau kewajiban perizinan berusaha berbasis risiko dan standar kegiatan usaha yang ditetapkan.

Tujuan Penyelenggaraan Penyuluhan DPMPTSP

- ✓ **Meningkatkan Perekonomian:** Melalui kemudahan berinvestasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
- ✓ **Meningkatkan pemahaman pelaku usaha:** Memberikan wawasan mengenai kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam sistem perizinan berbasis risiko yang modern.
- ✓ **Meningkatkan kepatuhan:** Memastikan pelaku usaha memahami cara agar patuh pada peraturan dan standar yang berlaku sesuai tingkat risiko usahanya.
- ✓ **Meningkatkan efisiensi perizinan:** Membantu pelaku usaha dalam mengakses dan menggunakan sistem *OSS-RBA (Online Single Submission - Risk Based Approach)* untuk mendapatkan perizinan yang lebih mudah dan cepat.
- ✓ **Menciptakan kepastian hukum:** Menjaga keseimbangan antara kelancaran usaha dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

3.13. PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah, penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Bengkalis telah dilakukan secara *online* dengan mendaftarkan izinnya sendiri tanpa harus datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.

Adapun Komponen Standar Pelayanan meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan memuat:

- a. jenis pelayanan yang disediakan;
- b. syarat;
- c. prosedur;
- d. biaya;
- e. waktu;
- f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
- g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.

Komponen Standar Operasional Prosedur meliputi:

- a. nomor standar operasional prosedur;
- b. tanggal pembuatan;
- c. tanggal revisi;
- d. tanggal pengesahan;
- e. disahkan oleh;
- f. nama standar operasional prosedur;
- g. dasar hukum;
- h. kualifikasi pelaksana;
- i. keterkaitan;
- j. peralatan dan perlengkapan;
- k. peringatan;
- l. pencatatan dan pendataan;
- m. uraian prosedur;
- n. pelaksana;
- o. kelengkapan;
- p. waktu; dan
- q. output.

3.14. PEMBERIAN INSENTIF DAN KEMUDAHAN PENANAMAN MODAL

Dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Bengkalis maka Pemerintah telah memberikan pelayanan perijinan berupa kebijakan-kebijakan yang mengatur tentang investasi.

Salah satu variable untuk mendorong perekonomian adalah melalui kegiatan investasi atau penanaman modal. Investasi sebagai kunci utama dalam pemulihan dan akselerasi pertumbuhan ekonomi melalui perannya dalam menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan dan daya beli masyarakat, menjamin perputaran ekonomi yang merata, dan meningkatkan *Produk Domestik Bruto (PDB)*.

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2025 mengatur tentang Penanaman Modal Daerah.

Manfaat Utama Peraturan Daerah tentang Penanaman Modal Daerah:

- Kepastian Hukum:
Memberikan rasa aman dan aturan yang jelas bagi investor dalam menjalankan usaha
- Pertumbuhan Ekonomi:
Mendorong perekonomian daerah melalui peningkatan investasi
- Lapangan Kerja:
Menciptakan peluang kerja baru bagi masyarakat lokal.
- Pendapatan dan Daya Saing:
Meningkatkan pembiayaan pembangunan daerah serta daya saing.
- Optimalisasi Potensi Daerah:
Mengelola sumber daya lokal secara berkelanjutan.

Tujuan Utama Peraturan Daerah tentang Penanaman Modal Daerah:

- Pertumbuhan Ekonomi:
Mendorong peningkatan kegiatan ekonomi dan nilai tambah produk di daerah.
- Peluang Kerja:
Menciptakan lapangan kerja baru untuk menyerap tenaga kerja lokal dan mengurangi pengangguran.
- Pendapatan Daerah:
Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui aktivitas bisnis dan investasi yang masuk.
- Kepastian Hukum:
Memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta kemudahan perizinan bagi para pelaku usaha atau investor.
- Pembangunan Berkelanjutan:
Mengarahkan investasi yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan serta meningkatkan daya saing daerah.

Banyaknya investasi yang masuk ke Kabupaten Bengkalis tentunya akan membawa dampak positif bagi masyarakat seperti terciptanya lapangan kerja yang lebih luas. Investasi yang telah masuk ke Kabupaten Bengkalis tersebut harus disampaikan oleh para pelaku usaha kepada pemerintah agar tercatat kemudian dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan oleh pemerintah.

Saat ini, Kabupaten Bengkalis menjadi salah satu daerah tujuan investasi bagi para pelaku usaha yang ingin menanamkan modalnya untuk perluasan usahanya. Selain memiliki potensi pasar yang menjanjikan, untuk rantai pasok wilayah Bengkalis juga menunjang, Pemerintah kabupaten Bengkalis, juga terus berkomitmen dan fokus untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan berbagai langkah strategis antara lain dengan mengimplementasikan pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)* sehingga pelaku usaha diberi kemudahan dan kepastian dalam merealisasikan kegiatan usahanya.

Dalam rangka meningkatkan investasi di Kabupaten Bengkalis perlu adanya inovasi berupa kemudahan-kemudahan berinvestasi, pengembangan kegiatan-kegiatan ekonomi yang bisa mengubah keunggulan komparatif menjadi keunggulan kompetitif, sehingga tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dan berkeimbangan serta terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif, dalam mendukung terwujudnya Kabupaten Bengkalis Bermarwah, Maju dan Sejahtera.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis menyusun langkah-langkah strategis dan memberikan arah serta pedoman kebijakan investasi di Negeri Junjungan Kabupaten Bengkalis. Keanekaragaman sumber daya alam yang ada di Kabupaten Bengkalis, menjadikan pertimbangan Pemerintah Daerah menawarkan kepada para investor untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Bengkalis. Potensi unggulan yang bisa ditawarkan kepada investor diantaranya sektor Pariwisata, Pertanian dalam arti luas serta Industri Kecil.

Upaya untuk menarik minat investor menanamkan modal di Kabupaten Bengkalis diantaranya diwujudkan dalam bentuk dukungan sarana dan prasarana transportasi yang memadai berikut listrik serta kemudahan dalam mengurus perijinan, dengan terdapatnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selain dukungan sarana dan prasarana dukungan sumber daya manusia masih cukup besar, sehingga kebutuhan akan tenaga kerja terpenuhi.

3.15. JUMLAH IZIN DAN NON IZIN TERBIT

Jumlah perizinan dan nonperizinan yang telah diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis periode bulan April s.d. Juni Tahun 2026. Daftar Rekapitulasi Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Tahun 2026 terlampir.

3.16. REALISASI INVESTASI

Adapun realisasi investasi yang menjadi target dan realisasi PMA dan PMDN di Kabupaten Bengkalis sesuai tabel terlampir :

3.17. KENDALA DAN SOLUSI

a. Kendala:

1. Belum maksimalnya proses pelayanan melalui Sistem *Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko* atau *OSS Risk Based Approach (RBA)*, karena sistem tersebut terus dalam proses penyempurnaan berkelanjutan.
2. Perubahan Perundang-undangan yang cepat terkait penanaman modal dan perizinan harus direspon secara benar dan cepat, juga daerah harus selalu melakukan perubahan terhadap SOP dan SP.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis belum melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu, dikarenakan Aparatur Sipil Negara (ASN) perangkat teknis terkait masih bertempat di perangkat daerah masing-masing.
4. Keterbatasan anggaran dalam mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis.
5. Sulitnya Daerah untuk melakukan proses integrasi antara aplikasi daerah dengan aplikasi Pusat.

b. Solusi:

1. Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia perlu segera memaksimalkan Aplikasi Sistem *Online Single Submission (OSS) Berbasis Risiko* atau *OSS Risk Based Approach (RBA)*.
2. Perlu percepatan penyusunan regulasi peraturan daerah tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
3. Untuk lebih efektif dalam penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan perangkat daerah teknis perlu berkedudukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
4. Perlu dukungan ketersediaan anggaran dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan.

Tantangan tersebut di atas harus benar-benar menjadi fokus pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis serta harus mempersiapkan solusi yang kreatif untuk menghadapi tantangan tersebut dengan peningkatan pelayanan penanaman modal dan perizinan yang menggunakan sumber daya aparatur yang berkualitas dengan dukungan sistem IT yang terintegrasi.

PENUTUP

Demikian laporan penyelenggaraan PTSP Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Triwulan II Tahun 2026 disusun, untuk dapat digunakan sebagai acuan dan bahan perbaikan ke depannya sehingga implementasi pelayanan terpadu satu pintu terutama pelayanan ke masyarakat dapat lebih baik lagi.

4.1. KESIMPULAN

- a. Laporan Triwulan II Tahun 2026 penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bengkalis menyajikan informasi kinerja penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kabupaten Bengkalis, selaras dengan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis berkomitmen selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan;
- c. Penyelenggaraan Pelatihan atau Bimbingan Teknis terkait penyelenggaraan PTSP Daerah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkalis perlu terus dilaksanakan guna peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat.

- d. Pelayanan keliling yang dilaksanakan di setiap kecamatan dengan tujuan untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada pelaku usaha dalam memperoleh perizinan secara cepat dan gratis mempermudah dan memberikan pemahaman bahwa mengurus izin itu mudah, ada kepastian waktu serta tidak dipungut biaya.

4.2. REKOMENDASI

- a. Mendorong Perangkat Daerah teknis yang mempunyai kompetensi untuk segera merubah dan/atau menyusun produk-produk hukum turunan yang berpedoman pada kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkini guna mendorong proses pelayanan perizinan;
- b. Untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis maka Anggota Tim Teknis yang berasal dari Perangkat Daerah teknis berkantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis agar penyelenggaraan layanan perizinan dan nonperizinan berjalan optimal;
- c. Pemberian Tunjangan Khusus/Insentif kepada seluruh Pegawai Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan, yang telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan nonperizinan.